

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pengelola pelayanan untuk memenuhi keperluan masyarakat dan bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Aktivitas pelayanan dalam instansi pemerintah sangat penting untuk kesuksesan kelancaran aktivitas dan tujuan instansi. Pelayanan publik dapat dinilai dari setiap aktivitas yang diberikan kepada pengguna layanan. Pengguna layanan dapat menilai apakah telah mendapatkan pelayanan yang sesuai atau tidak (Velayati, 2018).

Kualitas pelayanan publik ialah suatu keadaan yang berkaitan dengan hasil kerja, layanan, rangkaian dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat pelayanan terjadi (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik adalah bentuk dari aktivitas pemenuhan kebutuhan pengguna layanan jasa yang diberikan oleh instansi layanan jasa. Instansi atau organisasi sektor publik dalam melakukan pelayanan publik harus memenuhi lima indikator, menurut Tjiptono, (1995) lima indikator pelayanan publik terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kelima indikator tersebut harus dipenuhi untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada pengguna layanan jasa.

Kualitas pelayanan publik memberikan dampak yang sangat besar kepada organisasi sektor publik, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan atau bisa dikatakan baik atau sesuai dengan keinginan dari masyarakat maka reputasi organisasi juga akan baik (Alfionita & Gunawan, 2020). Kualitas pelayanan yang diberikan dapat diukur melalui kepuasan dari pengguna layanan jasa (Hayani, 2019). Kepuasan pengguna layanan dapat tercermin dari perasaan bahagia ataupun kecewa dalam melakukan interaksi dengan pelayanan publik, dan

kepuasan juga diartikan sebagai reaksi atau bentuk dari evaluasi pengguna layanan jasa terhadap pelayanan (Alfionita & Gunawan, 2020). Kualitas pelayanan yang ada masih mempunyai banyak permasalahan. Permasalahan - permasalahan yang sering terjadi antara lain persyaratan yang berbelit belit, pelayanan yang lambat, pelayanan tidak sesuai, ketidak jelasan prosedur, kualitas / kompetensi SDM rendah dan perilaku pelayanan kurang ramah (Annur, 2021). Situasi seperti itulah yang harus menjadi masukan bagi organisasi sektor publik untuk melaksanakan pelayanan publik secara profesional, karena pelayanan publik merupakan masalah yang harus dikaji terutama untuk meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu organisasi sektor publik yang tugasnya melakukan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan jasa adalah Kelurahan Kebonsari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Kelurahan Kebonsari adalah instansi yang melayani masyarakat dalam pengurusan surat-surat seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah dan lain sebagainya. Berdasarkan observasi lapang terdapat adanya keluhan masyarakat yang pernah menerima pelayanan jasa yang diberikan. Contoh keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Kebonsari, yakni pengurusan yang lamban, ketidak jelasan informasi mengenai persyaratan pengurusan dokumen dan biaya yang diminta saat selesai pengurusan dokumen. Permasalahan tersebut sangat relevan untuk diteliti dan dikaji.

Penelitian terdahulu terkait pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan oleh Tamara et al., (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Tangdiaga et al., (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas

pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian, tahun penelitian dan *grand theory*.

Dari uraian dan fenomena yang terjadi dilapangan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Jasa (Studi Kasus Pada Kelurahan Kebonsari Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember)**”.